

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang adalah salah satu dari penyedia jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan pada kesehatan yang berada Malang. Diresmikan pada tanggal 17 agustus 2013 dan berlokasi di Jalan Raya Tlogomas No.46 Landungsari-Malang. Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang memiliki 90 kamar inap dan 145 tempat tidur. Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang memiliki 80 Dokter. Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang memiliki fasilitas klinik (umum, gigi, spesialis), IGD 24 jam, ICU, Laboratorium klinik, Instalasi farmasi 24 jam, *One day care* perawatan ambien, USG 4 dimensi, CT scan 64 slice, kamar inap perawatan. Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang adalah rumah sakit dengan tipe C. Suatu akreditasi Rumah sakit ditentukan berdasarkan fasilitas-fasilitas penunjang dan dokumen-dokumen. Rumah Sakit pilihan masyarakat yang pastinya memiliki kelebihan atau keunggulan dalam pelayanan kesehatan yang komprehensif, aman, bermutu tinggi, dan efektif merupakan visi dari Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang ini dengan moto “Layananku Pengabdianku”.

Dari hasil pengamatan pelayanan ialah bagian terpenting bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dan dituntut harus bisa menyediakan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang yang sejenis yang telah berdiri dan beroperasi sebelumnya. Seiring bertambahnya jumlah Rumah Sakit di Malang menuntut adanya perhatian yang khusus terhadap pengembangan layanan rumah sakit. Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang sudah melakukan pengukuran kualitas untuk mengetahui tingkatan kepuasan dari konsumen dengan cara melihat dari kotak saran yang telah disediakan. Metode sebelumnya yang telah

digunakan oleh penelitian sebelumnya dengan menggunakan dimensi *servqual* dan meneliti secara keseluruhan. Namun hingga sampai saat ini, implementasinya belum berjalan dengan baik. Penggunaanya belum efektif sebab pihak manajemen belum mengetahui hasil kuesioner untuk poli umum untuk meningkatkan layanan.

Dan berdasarkan hasil yang didapat dari wawancara dan kuisioner terbuka kepada responden yang pernah dan telah menggunakan layanan jasa dari Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, didapatkan bahwa ada beberapa hal yang membuat pasien kurang merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Beberapa penyebab yang membuat pelanggan menjadi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang yaitu seperti sitem panggilan pada setiap poli, kurangnya kursi tunggu pada setiap poli, kursi tunggu pada apotik, lamanya sistem pelayanan pada bagian obat dan para pelanggan banyak yang mengeluhkan sistem yang rumit pada bagian obat lebih tepatnya sistem pembayaran obat tersebut.

Pihak dari Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang masih belum mampu mengidentifikasi jenis layanan yang memiliki kesenjangan atau dalam artian belum memuaskan untuk konsumen terhadap poli umum. Dan pihak Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang belum memahami dan mampu menyimpulkan atribut layanan yang menjadi beberapa keluhan sekaligus prioritas utama (preferensi) konsumen, Sehingga perbaikan layanan belum dapat dilakukan dengan tepat sasaran, sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan guna mencapai kepuasan untuk konsumen hingga termasuk konsumen difabel.

Setelah mengetahui beberapa keluhan diatas, maka sangat perlu untuk dilakukannya perbaikan pelayanan kualitas dengan menggunakan metode *Service Quality*, Kano Model, dan *Quality Function Deployment*. Seperti pada jurnal (Analisa dan usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi metode *Servqual*, Kano Model, dan *Quality Function*

*Deployment* di warung Ipang cabang Mayjend sungkono Surabaya). Dan dari integrasi ketiga metode tersebut Rumah Sakit untuk dapat mengetahui layanan utama yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dan memberikan usulan perbaikannya. Metode *ServQual* digunakan untuk menunjukkan nilai kesenjangan atau nilai Gap yang merupakan selisih antara layanan yang diterima (persepsi) dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima (ekspektasi). Dan menggunakan Kano Model berfungsi untuk memberikan prioritas terhadap atribut pelayanan pada kualitas jasa yang harus dilakukan perbaikan. Sedangkan penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk menentukan kebutuhan dan harapan pengguna pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, membuat *house of quality* (HOQ) bertujuan sebagai alat bantu membuat perencanaan dan pengembangan alternatif untuk perbaikan yang terstruktur untuk menentukan keinginan dan kebutuhan konsumen dengan jelas. Penggunaan ketiga metode diatas diharapkan dapat menentukan prioritas atribut yang membutuhkan tindakan perbaikan dan dapat memberikan solusi atau usulan perbaikan untuk kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen saat ini pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang..
2. Pada atribut manakah yang menjadi atribut prioritas untuk diperbaiki atau ditingkatkan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Mengetahui Gap kinerja pelayanan dan harapan pelanggan terhadap Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang
2. Mengelompokkan atribut berdasarkan kano model
3. Melakukan integrasi dari *Servqual* dan *Kano Model* untuk menentukan jenis atribut layanan yang menjadi prefensi/keluhan prioritas pelanggan.
4. Memberikan solusi atau usulan perbaikan yang tepat, sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan atau masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Poli Umum RS UMM dengan metode *Quality Function Deployment*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang  
 Penelitian ini nantinya akan memperoleh data yang dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. Dan hasil akhirnya diharapkan mampu memberikan masukan bagi pihak pengelola Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang mendapatkan atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau diperaiki supaya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.
2. Akademis  
 Penelitian diharapkan menambah khazanah keilmuan tentang penerapan integrasi metode *Servqual*, *Kano Model* dan *Quality Function Deployment* dalam upaya pengukuran kualitas pelayanan

maupun perbaikan kualitas pelayanan terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa.

### 3. Penelitian Selanjutnya

Manfaat untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan masukan bagi pihak lain yang akan meneliti masalah yang sama di masa yang akan datang. Khususnya berkenaan dengan integrasi metode *Servqual*, *Kano Model* dan *Quality Function Deployment*.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar supaya permasalahan tidak meluas maka diambil batasan-batasan masalah yang akan diteliti ialah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian pada Poli Umum Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Penelitian difokuskan pada kepuasan konsumen pada pelayanan Poli Umum di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Penelitian difokuskan pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang tanpa melakukan perbandingan dengan Rumah Sakit Lainnya
4. Kuesioner diberikan pada konsumen atau pelanggan yang pernah atau sedang berda pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang yang berjenis kelamin pria dan wanita yang dinilai mampu memberikan penilaian terhadap kuisisioner dengan baik.
5. Data responden yang bersifat kategorial (jenis kelamin dan usia) tidak berpengaruh untuk jenis keluhan dan tidak dilakukan analisis lebih lanjut.
6. Analisa data metode *Servqual* hanya pada nilai GAP 5.